

# JUEGO MÁS SEGURO

## Nuestro compromiso

En **TIKI TAKA PLAY LP ES PLC** estamos encantados de tenerte con nosotros y por ello nos esforzamos cada día para proporcionarte una experiencia de calidad en un entorno **seguro y responsable**.

El **Juego Seguro en Internet** es aquel que se considera justo, íntegro, fiable y transparente. El **Juego Responsable** consiste, además, en la participación en juegos de azar como una actividad de ocio sin que ello afecte a tu vida personal.

Desde **TIKI TAKA PLAY** aplicamos las medidas necesarias de protección para aquellos colectivos más vulnerables frente a un posible mal uso del juego, así como frente a prácticas perjudiciales que pueden darse en nuestra industria cuando no existe control o cuando la actividad no es lícita o no cumple con los requerimientos normativos.

La mayoría de la población adulta disfruta del juego de una manera segura, divertida y controlada como un elemento más de sus actividades de ocio. No obstante, tal y como expresa la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, existe una minoría de usuarios que, por diversos factores, presentan dificultades para relacionarse con el juego de una manera responsable o segura. Siendo conscientes de que detrás de las estadísticas hay situaciones que afectan a seres humanos, es fundamental dar apoyo a estas personas mediante el impulso de una cultura de **Juego Responsable y Seguro** que fomente el buen uso de esta actividad proporcionando los elementos necesarios para detectar y evaluar posibles problemáticas.

## 1. Riesgos del juego

Un **uso irresponsable y excesivo del juego** puede acarrear comportamientos considerados de riesgo, compulsivos o patológicos susceptibles de producir **adicción al juego** u otras repercusiones negativas de tipo financiero o familiar.

Además, las investigaciones muestran que los **jugadores jóvenes** corren un mayor riesgo de desarrollar un problema con el juego.

## 2. Consejos para un comportamiento de juego responsable

El **juego responsable** consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, para evitar que pueda convertirse en un problema. En **TIKI TAKA PLAY**

queremos que disfrutes de una experiencia divertida y saludable y por ello te ofrecemos los siguientes **consejos para jugar de forma más segura**:

1. El juego debe hacerse siempre con **moderación** y entenderse como una forma de **diversión**, no como una forma de **ganar dinero** o **evadir problemas**.
2. Juega para divertirte y disfruta cuando ganes, pero considera que también puedes perder.
3. Establece un **límite de tiempo** por adelantado y predefine tus **límites de depósito y de juego**.
4. Juega siempre dentro de tu **presupuesto de ocio** y no lo excedas. **No persigas o intentes recuperar tus pérdidas**.
5. **No juegues** si estás **deprimido, estresado o bajo los efectos del alcohol o medicamentos**.

Para más información sobre la práctica del juego responsable puedes visitar la página de **Juego Seguro** de la **Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)** donde encontrarás material e información relacionada con el juego responsable:

[Juego seguro | Dirección General de Ordenación del Juego](#)

### 3. Herramientas de prevención

#### A. Protección de menores y control parental

Los **menores de 18 años** tienen prohibido el acceso a los juegos de azar. **TIKI TAKA PLAY** comprueba y verifica la edad de cada jugador registrado en nuestra página según los controles establecidos en el marco de la **Ley 13/2011 de 27 de mayo de Regulación del juego**.

En caso de que se tenga la sospecha de que una persona menor de 18 años esté jugando, se procederá al **bloqueo inmediato de su cuenta y de sus fondos**. Cualquier jugador que proporcione información inexacta o deshonesta sobre su edad, perderá todas las ganancias a las que podría tener derecho y nos reservamos el derecho a ejercitar las acciones oportunas.

Si eres progenitor o tutor de menores, puedes visitar la página del [Instituto Nacional de Ciberseguridad sobre Control parental | Menores | INCIBE](#). Se recomienda instalar **programas de protección infantil**, como [Control parental y bienestar digital | Qustodio](#) o [Home Internet Security | OpenDNS de Family](#)

**Shield**, para bloquear los sitios de juegos de azar a menores de 18 años y además se ha de tener en consideración:

- No dejar a los niños solos cerca de un equipo mientras haya software de juegos de azar en funcionamiento.
- Proteger el acceso a programas de juegos de azar con una contraseña.
- No permitir a personas menores de 18 años participar en actividades de juegos, sean gratuitos o no.
- Explicar a los menores de edad los problemas legales y perjuicios potenciales de los juegos de azar.
- Si hay menores en tu entorno, utiliza un **software de bloqueo de páginas de juego**.

A estos efectos, recomendamos los siguientes **softwares gratuitos**:

- [Obtén el Apoyo Que Necesitas Para Dejar el Juego Online. - Gamban](#)
- [GamBlock: Gambling Blocking Software – Block Online Gambling](#)
- [BetBlocker](#)

**No permitas que jueguen con tus datos.** El servicio de inscripción voluntaria [Phishing Alert: Alerta suplantación de identidad | Dirección General de Ordenación del Juego](#), detecta y alerta de cualquier intento de activación de un registro de usuario en un operador de juego online de ámbito estatal mediante el uso de datos de identidad coincidentes con los del ciudadano inscrito en el servicio.

## **B. Proceso de registro**

Para registrarse y usar nuestros servicios en **TIKI TAKA PLAY** es necesario **ser mayor de edad** y no estar sujeto a ninguna **prohibición subjetiva para jugar**.

Será necesario aportar durante el proceso de registro los siguientes datos: **nombre completo y apellidos, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de DNI o NIE, email, teléfono, domicilio completo (CP, localidad, provincia y región fiscal)** y seleccionar un **nombre de usuario y contraseña segura**.

Además, será necesario aceptar el **Contrato de juego** y documentos anexos. Durante el proceso de registro se comprobará la identidad del usuario a través del sistema de verificación que ofrece la DGOJ y si se encuentra inscrito en el **Registro de Interdicciones de Acceso al Juego** y, si todo es correcto, el participante podrá

acceder a su registro de usuario. Pero solo cuando se haya realizado la **verificación documental**, podrá depositar más de **150 euros** y realizar retiradas.

Te recomendamos encarecidamente que leas la información detallada sobre el procedimiento de registro y las medidas de verificación de edad de las autoridades reguladoras del juego en España, que puedes encontrar en el apartado correspondiente de nuestro **Contrato de Juego** y en **preguntas frecuentes**.

#### 4. Límites de depósito

TIKI TAKA PLAY te permite fijar tus propios **límites de depósito diario, semanal o mensual** y ajustarlos en todo momento a través de la sección “**Límites de depósito**” de tu cuenta.

Conforme a la normativa aplicable, **TIKI TAKA PLAY** establece por defecto los siguientes límites de depósito:

- **Seiscientos euros (600 €)** por día
- **Mil quinientos euros (1.500 €)** a la semana
- **Tres mil euros (3.000 €)** al mes

Se entiende por “**día**”, al día natural comprendido entre las 00:00 y las 23:59 horas; “**semana**”, al periodo comprendido entre las 00:00 horas del lunes y las 23:59 horas del domingo; y por “**mes**”, al comprendido entre las 00:00 del día 1 y las 23:59 horas del último día del mes en cuestión.

**Reducir límites.** Como usuario, podrás voluntariamente reducir los límites aplicables a tus depósitos directamente desde tu cuenta de juego. **TIKI TAKA PLAY** tramitará la solicitud de forma inmediata desde que tenga constancia de su recepción.

**Incrementar o eliminar límites.** También podrás solicitar el incremento de los límites de depósito o su eliminación, pero únicamente si has superado el **Test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego** y no has incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres meses, tal y como determina la normativa. Puedes consultar la página de la DGOJ:

[Los límites de depósito | Dirección General de Ordenación del Juego](#)

**TIKI TAKA PLAY** evaluará tu solicitud y analizará tu trayectoria de juego en relación con los parámetros de **Juego Responsable** establecidos en nuestros mecanismos y protocolos de detección de comportamientos de riesgo, de conformidad con la normativa aplicable en materia de juego responsable.

Los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de **tres días** a contar desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores. No podrás volver a solicitar, ni **TIKI TAKA PLAY** aceptará, un nuevo aumento en los límites de depósito establecidos, si no han transcurrido **tres meses** desde el último aumento de dichos límites.

Los usuarios que hayan solicitado un aumento o eliminación de límites no recibirán ningún tipo de **promoción personalizada** en los **30 días** siguientes a aquel en que esos nuevos límites económicos hayan entrado en vigor.

## 5. Autoexclusión

Es la facultad del usuario de solicitar de forma **temporal** la **restricción de acceso** a su cuenta de juego en **TIKI TAKA PLAY**, sin que proceda la cancelación o cierre de la Cuenta, lo que supone que **no se pueden hacer depósitos ni participaciones** durante ese período.

Si en cualquier momento te sientes preocupado por tu conducta en el juego, tienes distintas **opciones de autoexclusión** que puedes activar directamente en el menú de **Ajustes** de tu Cuenta de Juego:

- 1 día
- 1 semana
- 2 semanas
- 1 mes
- 3 meses
- 6 meses

Inmediatamente después de ser detectada tu **solicitud de bloqueo temporal de acceso**, ésta será impuesta durante el período de autoexclusión elegido, el cual será **irrevocable** al ser inferior a 6 meses. Una vez finalizado, tu cuenta se reactivará automáticamente.

Una vez hecha efectiva la autoexclusión, solo podrás acceder a tu cuenta de juego para **retirar el saldo** de la cuenta y de los premios ganados durante la suspensión a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión. **Tampoco recibirás comunicaciones comerciales ni promocionales.**

## 6. Autoprobibición

También puedes optar por la **autoprohibición** que permite solicitar de forma gratuita que te sea prohibida la participación en las actividades de juego en **todas las operadoras a nivel nacional**, mediante tu inscripción en el **Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ)** de la Dirección General de Ordenación del Juego.

La inscripción es por **tiempo indefinido**, aunque es posible solicitar a la DGOJ su cancelación transcurridos **6 meses**.

Puedes acceder a esta opción desde el siguiente enlace:  
[Autoprohibición al juego | Dirección General de Ordenación del Juego](#)

## 7. Mecanismos de control de sesiones de juego

### A. Control de tiempo y gasto

TIKI TAKA PLAY ofrece a los jugadores las herramientas para **controlar el tiempo** y la **cantidad máxima** que están dispuestos a minorar de sus cuentas de juego a lo largo de la sesión que juegan y evitar así un **juego compulsivo**.

TIKI TAKA PLAY informará del **tiempo transcurrido** y el **importe gastado** en la sesión destinada al juego de **Máquinas de Azar**, mediante un aviso a través de la interfaz de juego.

El **intervalo de tiempo** en el que desees recibir el aviso lo fijarás tú mismo, siendo el intervalo mínimo de **quince minutos** a contar desde el inicio de la sesión o desde el último aviso.

Para controlar tu actividad en los juegos que ofrecemos bajo la licencia de **“Otros Juegos” (slot, ruleta en vivo y blackjack)** debes establecer un **límite de sesión** al iniciar un juego, configurando el saldo máximo que quieres gastar y la duración de la sesión, entre otros parámetros. El **temporizador de sesión** permite visualizar, en todo momento, la información sobre el tiempo que llevas jugando y, cuando se acerquen los límites, recibirás un aviso y podrás cerrar la sesión de manera ordenada.

Si quieres seguir jugando, se cerrará la sesión automáticamente al llegar a los límites que has establecido e igualmente podrás finalizar en el momento en que lo decidas antes de llegar a los límites. Cuando inicies la sesión, se te mostrará el momento en el que te conectaste por última vez. Si desees o necesitas ayuda, o tienes alguna consulta sobre el funcionamiento del temporizador, por favor, contacta con el **Servicio de Atención al Cliente**. Si crees que pasas demasiado tiempo jugando, plantéate acudir a la opción de **autoexclusión** y cumplimenta la

**prueba de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego**, además de solicitar ayuda y/o información profesional de la [Seguridad Social](#).

Si en el transcurso de los **sesenta minutos** siguientes a la finalización de la sesión destinada al juego bajo la licencia de **“Otros juegos” (máquinas de Azar)** decides iniciar una nueva sesión de juego, **TIKI TAKA PLAY**, con carácter previo a realizar dicha conexión, te avisará de la conveniencia de desarrollar un **comportamiento de juego responsable**, así como de las implicaciones que se derivan de una **frecuencia excesiva de juego** desde un punto de vista de juego compulsivo o patológico.

En la configuración de la sesión, podrás **restringir temporalmente tu acceso** a una sesión futura, para el supuesto de que la sesión de juego actual finalice automáticamente como consecuencia del agotamiento de alguno de los límites establecidos. Además, existen mecanismos para evitar el inicio de nuevas partidas, manos, tiradas desde que finalice la sesión.

A los **20 minutos** de inactividad, la sesión se cerrará automáticamente.

## **B. Información sobre gastos**

Recuerda que siempre puedes consultar todas tus **transacciones** en los ajustes de tu cuenta.

Al acceder a la Cuenta, podrás ver en todo momento el **saldo** que tienes disponible. También puedes consultar todos los **movimientos económicos y de juego** que hayas realizado en un período determinado.

## **8. Monitorización de comportamientos de juego de riesgo**

Para detectar lo antes posible **adicciones al juego**, **TIKI TAKA PLAY** dispone de **herramientas de evaluación de riesgos automatizadas** que monitorean la actividad de las cuentas de todos sus jugadores y, a partir de una serie de indicadores que son analizados en su conjunto, alertan sobre **comportamientos potencialmente de riesgo**.

Una vez identificado este **comportamiento de juego problemático**, los clientes identificados como **“jugadores de riesgo” o “intensivos”** serán informados de su estado. Adicionalmente, se activarán los mecanismos de **limitación** y herramientas estipulados conforme al **Real Decreto 176 / 2023 de 14 de mayo**.

## **9. Herramientas de Autoevaluación**

Si estás preocupado/a con respecto al juego, responde **sí o no** a las siguientes preguntas, hazlo con honestidad para poder hacerte una idea de si tienes un problema con el juego:

- ¿Jugar te aleja del trabajo o la universidad?
- ¿Juegas para evadirte de una vida infeliz o aburrida?
- Cuando apuestas y te quedas sin dinero, ¿te sientes perdido/a y desesperado/a y necesitas volver a jugar lo antes posible?
- ¿Apuestas hasta gastarte el último céntimo, ya sea el dinero de los gastos de la casa o lo que cuesta una taza de café?
- ¿Alguna vez has mentido para encubrir la cantidad de dinero o tiempo que has pasado jugando?
- ¿Has recibido críticas alguna vez por tu forma de jugar?
- ¿Has perdido interés en tu familia, amigos o aficiones?
- ¿Las discusiones, frustraciones o decepciones hacen que quieras jugar?
- ¿Te sientes deprimido/a o tienes incluso ideas suicidas debido al juego?

*Basado en el test NODS (Asoc. Norteamericana de Psiquiatría, 1994)*

Ten en cuenta que, a mayor número de **respuestas positivas**, mayores serán las probabilidades de desarrollar un **problema con el juego**. En cuyo caso, se recomienda solicitar una **autoexclusión** y buscar ayuda de un [profesional](#)

## **10. Test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas al juego**

**TIKI TAKA PLAY** pone a tu disposición como usuario el **test de Juego Responsable** publicado en el **Anexo I de la Resolución de 16 de noviembre de 2011**, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del **Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre**, por el que se desarrolla la **Ley 13/2011, de 27 de mayo**, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, se establece el test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego.

### [Test autoevaluación DGOJ](#)

Si has respondido “**Sí**” a alguna de las cuestiones planteadas, puede que tengas algún indicio de **juego no responsable** y podrías necesitar ayuda. Si no estás seguro de mostrar indicios de una posible adicción al juego, tómate unos minutos para completar el siguiente **Test** y, además, si has contestado “**Sí**” a cualquiera de



esas preguntas, te sugerimos que realices cualquiera de los siguientes **test de autoevaluación** para analizar tu comportamiento y que te tomes un tiempo de descanso, por ejemplo, estableciendo una autoexclusión.

Igualmente, ponemos a tu disposición los siguientes test:

- [Test SOGS \(South Oaks Gambling Screen\)](#)
- [NODS \(Test del National Opinion Research Center DSM Screen for Gambling Problems\)](#)

## 11. Test de Autoevaluación

1. ¿Piensas frecuentemente en momentos en los que has jugado, o en cuándo vas a jugar la próxima vez y/o te planteas formas de conseguir dinero con el que jugar?  
**No o Sí o**
2. ¿Has jugado alguna vez más dinero de lo que tenías pensado?  
**No o Sí o**
3. ¿Intentas controlar, interrumpir o detener el juego?  
**No o Sí o**
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego te produce ansiedad o irritabilidad?  
**No o Sí o**
5. ¿Juegas para evadirte de algún problema?  
**No o Sí o**
6. ¿Cuándo pierdes dinero jugando, vuelves otra vez a jugar para intentar recuperarlo?  
**No o Sí o**
7. ¿Crees que tienes algún problema con el juego?  
**No o Sí o**
8. ¿Financias tu actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?  
**No o Sí o**
9. ¿Has perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?  
**No o Sí o**

10. ¿Has acudido a alguien para que te ayude con tus problemas económicos producidos por el juego?  
**No o Sí o**

## 12. Protocolo PACS frente a la suplantación de identidad

El **PACS** o **Protocolo de Actuación para Contribuyentes Suplantados**, es una guía para los contribuyentes cuya identidad ha sido utilizada por terceros para evadir la tributación por los incrementos patrimoniales que ha obtenido en el juego. Puedes acceder a la página de la DGOJ para tener más información:

[\*\*PACS: SERVICIO PARA EL CONTRIBUYENTE SUPLANTADO | Dirección General de Ordenación del Juego\*\*](#)

## 13. Iniciativas de juego responsable

**Tiki Taka Play** es una empresa comprometida con el **juego seguro**, por ello nuestro objetivo es fomentar **conductas responsables en el juego**. Somos socios de **AJOM**, asociación del Juego de Melilla, involucrada en mejorar las prácticas de juego seguro y la formación de profesionales en este ámbito.

## 14. ¿Necesitas ayuda?

Si notas que el juego ha dejado de ser **divertido** para convertirse en un **problema** para ti, es momento de **buscar ayuda**.

Consulta en tu **centro médico más cercano** la posibilidad de acceder a un tratamiento para **ludopatía** a través de la Seguridad Social.

Adicionalmente, existen numerosas **instituciones y asociaciones especializadas** a las que puedes dirigirte y que pueden ofrecerte apoyo y asesoramiento profesionales:

- [\*\*Juego seguro - DGOJ\*\*](#)
- [\*\*Centro de atención a las adicciones\*\*](#)
- [\*\*FEJAR. Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados\*\*](#)
- [\*\*Jugadores rehabilitados ASEJER\*\*](#)
- [\*\*Jugadores anónimos\*\*](#) Teléfono 24 horas **670 691 513**
- [\*\*Portal del jugador | Dirección General de Ordenación del Juego\*\*](#)

Puedes consultar otras instituciones en la siguiente página de la DGOJ: [\*\*Ordenación del juego, enlaces de interés\*\*](#)

**TIKI TAKA PLAY** pone a tu disposición un **teléfono de asistencia gratuito** en castellano en materia de juego seguro: **900 759 620**. Servicio prestado directamente por el operador y que no supone tarificación adicional.

Horario de llamadas de **lunes a domingo de 9:00 a 23:00**. Igualmente, puedes escribirnos en cualquier momento enviando un email a: [juegoseguro@tikitakaplay](mailto:juegoseguro@tikitakaplay) y nos pondremos en contacto contigo.

A través de nuestro **servicio de atención al cliente** que se presta en castellano podemos informarte sobre:

- Los **riesgos** que puede generar la actividad de juego.
- La posibilidad de realizar una **prueba de autoevaluación**.
- La posibilidad de ejercer las facultades de **autoprohibición o autoexclusión**.
- Los **servicios públicos de prevención y atención** de los trastornos asociados al juego prestados en centros de tratamiento integrados en la estructura del **Sistema Nacional de Salud**, así como en otras instituciones sociales y clínicas a las que el usuario pueda acudir en función de su domicilio, si lo considera oportuno.

Puedes descargar nuestra **política de juego seguro** aquí: **pdf**